

# Obsah:

1	Úvod .....	9
2	Historie Facility managementu .....	10
3	Holistické vnímání Facility managementu .....	12
4	Facility management a související obory .....	13
5	Facility management ve vztahu ke stavebním oborům .....	15
6	Standardizace v oblasti FM a AM .....	18
7	Definice a terminologie .....	20
8	Hlavní přínosy Facility managementu .....	24
8.1	Úspora provozních nákladů .....	24
8.2	Zvýšení produktivity zaměstnanců .....	24
8.3	Uvolnění prostorových kapacit .....	25
8.4	Hlavní přínosy Facility managementu - rekapitulace .....	26
9	Formy zajištění FM služeb .....	27
10	Životní cyklus a časové hledisko v FM procesech .....	30
11	Smluvní a dokumentační zajištění FM služeb .....	34
12	Služby spadající do oblasti Facility managementu .....	38
12.1	Význam kategorizace pro FM .....	38
12.2	Přehled FM služeb podle EN 15221-4 .....	39
12.2.1	Strategické služby (9000) .....	45
12.2.1.1	Udržitelnost (9100) .....	45
12.2.1.2	Kvalita (9200) .....	46
12.2.1.3	Riziko (9300) .....	47
12.2.1.4	Identita a inovace (9400) .....	48
12.2.2	Prostorové a infrastrukturální služby (1000) („tvrdé služby“) .....	48
12.2.2.1	Počáteční vlastnosti budovy (1110) .....	49
12.2.2.2	Obnova aktiv a rekonstrukce (1120) .....	49
12.2.2.3	Zvýšení počátečních vlastností (1130) .....	49
12.2.2.4	Správa majetku (1140) .....	50
12.2.2.5	CAFM (SW podpora Facility managementu) (1141) .....	51
12.2.2.6	Rozvoj portfolia (1150) .....	52
12.2.2.7	Optimalizace nemovitostí (1151) .....	52
12.2.2.8	Údržba a provoz (1160) .....	52
12.2.2.9	Help desk, dispečinky vč. správce (1161) .....	53
12.2.2.10	Provoz a údržba budovy a areálů (1162) .....	54
12.2.2.11	Revizní a inspekční činnost (1163) .....	56
12.2.2.12	Provoz a údržba technických zařízení (1164) .....	56
12.2.2.13	Média a odpad (1170) .....	59
12.2.2.14	Energie (1171) .....	59
12.2.2.15	Voda (1172) .....	62

12.2.2.16	<i>Odpad (1173)</i> .....	62
12.2.2.17	<i>Plyny, rozvody a nakládání s plyny (1174)</i> .....	63
12.2.2.18	<i>Pozemek, staveniště, parkoviště (1210)</i> .....	63
12.2.2.19	<i>Správa venkovního majetku (1211)</i> .....	63
12.2.2.20	<i>Údržba venkovní zeleně (1212)</i> .....	64
12.2.2.21	<i>Údržba komunikací a chodníků (1214)</i> .....	64
12.2.2.22	<i>Zimní údržba a úklid sněhu (1215)</i> .....	65
12.2.2.23	<i>Dodatečné prostory areálu nebo stavby (1220)</i> .....	65
12.2.2.24	<i>Parkovací plochy a zařízení (1230)</i> .....	65
12.2.2.25	<i>Pravidelný úklid (1310)</i> .....	65
12.2.2.26	<i>Denní úklid (1311)</i> .....	66
12.2.2.27	<i>Čištění konstrukcí (1312)</i> .....	67
12.2.2.28	<i>Čištění skleněných ploch (1313)</i> .....	67
12.2.2.29	<i>Speciální úklid (1320)</i> .....	68
12.2.2.30	<i>Hubení škůdců – DDD (1321)</i> .....	68
12.2.2.31	<i>Pravidelný úklid prvků, které nevyžadují denní ošetření (&gt; 1 rok) (1322)</i> ..	68
12.2.2.32	<i>Úklid staveniště (1323)</i> .....	68
12.2.2.33	<i>Úklid na vyžádání (1324)</i> .....	69
12.2.2.34	<i>Stavební (dokončovací) úpravy (fit out) a úpravy nájemce (1410)</i> .....	69
12.2.2.35	<i>Management prostorů (1420)</i> .....	70
12.2.2.36	<i>Nábytek (1430)</i> .....	70
12.2.2.37	<i>Rostliny a květiny (1431)</i> .....	71
12.2.2.38	<i>Umělecká díla (1440)</i> .....	72
12.2.2.39	<i>Služby specifické pro primární činnost (1900)</i> .....	72
12.3	<i>Služby pro lidi a organizaci (2000) („měkké služby“)</i> .....	72
12.3.1.1	<i>Zdraví a bezpečnost (bezpečné pracoviště, ochrana zdraví při práci) (2110)</i> ...	73
12.3.1.2	<i>Ochrana osob a majetku (2120)</i> .....	73
12.3.1.3	<i>Ochrana životního prostředí (2130)</i> .....	74
12.3.1.4	<i>Recepce a kontaktní centrum (2210)</i> .....	76
12.3.1.5	<i>Stravování a prodejní automaty (2220)</i> .....	77
12.3.1.6	<i>Konferenční místnosti a společenské události (2230)</i> .....	78
12.3.1.7	<i>Pracovní oděv a další textil (2240)</i> .....	80
12.3.1.8	<i>Prádelna (2241)</i> .....	80
12.3.1.9	<i>Kontaktní místo IT (2310)</i> .....	81
12.3.1.10	<i>Služby IT pro koncové uživatele (2320)</i> .....	81
12.3.1.11	<i>Centrální a distribuované služby (2330)</i> .....	82
12.3.1.12	<i>Služby propojení informačních a komunikačních technologií (2340)</i> ..	82
12.3.1.13	<i>Školení ICT (2350)</i> .....	82
12.3.1.14	<i>Logistika – kancelářské potřeby (2410)</i> .....	83
12.3.1.15	<i>Správa dokumentů (2420)</i> .....	83
12.3.1.16	<i>Reprografie (2421)</i> .....	84
12.3.1.17	<i>Podatelna a interní pošta (2422)</i> .....	85

12.3.1.18	<i>Knihovny a archivy (2423)</i> .....	85
12.3.1.19	<i>Stěhování – lidé a nábytek (2430)</i> .....	86
12.3.1.20	<i>Mobilita vč. správy vozového parku (2441)</i> .....	87
12.3.1.21	<i>Cestovní služby (2442)</i> .....	87
12.3.1.22	<i>Přepravní služby (2443)</i> .....	88
12.3.1.23	<i>Podpora podnikání (managementu) (2500) a Služby specifické pro organizaci (2900)</i> .....	88
<b>13</b>	<b>Praktická aplikace kategorizace FM služeb do praxe</b> .....	<b>90</b>
<b>14</b>	<b>Rozdíl v přístupu k tvrdým a měkkým službám</b> .....	<b>91</b>
<b>15</b>	<b>Specifika veřejného sektoru</b> .....	<b>94</b>
15.1	Majetek a veřejná správa.....	95
15.2	Kvalita služeb ve veřejné správě.....	97
15.3	Výběrová řízení na FM služby ve veřejné správě.....	98
<b>16</b>	<b>ICT podpora Facility managementu</b> .....	<b>103</b>
16.1	Obecný popis SW aplikací pro FM podporu.....	103
16.2	Výběr vhodného ICT systému pro FM podporu.....	106
<b>17</b>	<b>Závěr</b> .....	<b>109</b>
	<b>Slovník FM pojmů</b> .....	<b>110</b>
	<b>Přehled FM zkratk</b> .....	<b>127</b>
	<b>Literatura</b> .....	<b>147</b>